

Ante las próximas fiestas del Inti Raymi y de San Juan el Indecopi ofrece recomendaciones a consumidores y recuerda las obligaciones a los proveedores

Cusco se alista a conmemorar la tradicional Fiesta del Sol o Inti Raymi. La Amazonía también se prepara para celebrar la Fiesta de San Juan. Por ello, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) recomienda a los ciudadanos que viajarán y participarán en estas tradicionales festividades, tomar las precauciones necesarias para evitar ingratas experiencias.

Por ejemplo, la institución recomienda buscar información sobre el proveedor que consideran contratar. Para ello, pueden ingresar al servicio 'Mira a quién le compras' www.indecopi.gob.pe/miraaquienlecompras para verificar si ha sido sancionado por la entidad y el tipo de infracción que ha cometido. De esa manera podrán evaluar si les conviene establecer alguna relación de consumo con dicho proveedor.

Asimismo, antes de comprar algún producto o contratar algún servicio, aconseja informarse sobre las características y condiciones de los mismos. Así sabrá si se adecúa a sus necesidades o expectativas.

La institución, también, recuerda que los organizadores de fiestas o espectáculos están obligados a cumplir con lo que ofrecen en los anuncios publicitarios difundidos al público. Por ejemplo, deben respetar el horario y el lugar donde se realizará el espectáculo, respetar la capacidad máxima del local, brindar los servicios y productos que fueron ofrecidos, como alimentación, bebidas, artista anunciado, características del espectáculo, entre otros.

Si por algún motivo de fuerza mayor el evento tuviera que ser cancelado, la empresa organizadora está en la obligación de avisar con anticipación a los consumidores y devolverles el dinero que invirtieron. Esto se deberá hacer en un plazo razonable y de acuerdo con un cronograma.

El Indecopi recuerda igualmente a los hospedajes y restaurantes que los precios que informan a los consumidores a través de sus listas, letreros u otros, deben incluir el Impuesto General a las Ventas (IGV) y demás recargos al consumo, para que el consumidor no se lleve sorpresas al momento de cancelar.

Además, los consumidores no pueden ser obligados al pago de sumas o recargos adicionales al precio fijado, salvo que se trate de servicios distintos o adicionales que no se encuentren incluidos en el precio. Esta posibilidad debe ser informada a los consumidores previamente.

'Mira a quién le compras'

Una herramienta de gran ayuda y al alcance de los consumidores es el servicio "Mira a quién le compras", a través del cual se puede conocer el comportamiento de las empresas. Por ejemplo,

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio



los viajeros podrán consultar el *ranking* de las empresas más sancionadas, así como las multas impuestas a los proveedores de transporte por vía aérea y terrestre, agencias de viaje, hoteles y otros tipos de hospedaje.

Asimismo, la institución aconseja guardar la publicidad impresa o cualquier otro documento, porque se convertirán en prueba de lo que la empresa ofreció; y si no cumple el consumidor lo podría utilizar en una queja o denuncia.

Es importante recordar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor garantiza el derecho a postergar los pasajes o transferirlos a una tercera persona, siempre y cuando sea anunciado a la empresa que presta el servicio de transporte, 24 horas antes de la partida. También es importante recordar que, si se lleva equipaje en la bodega, ya sea que el viaje sea en avión o bus, se debe exigir un boleto que lo identifique. Este será la única prueba ante cualquier pérdida o deterioro.

Otras recomendaciones:

- Contratar una agencia formal, que emita boletas de pago u otro documento para poder sustentar una eventual queja o reclamo.
- Contar con información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite de peso de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- Los proveedores tienen la obligación de brindar información completa para que los consumidores elijan lo que más les convenga, además de brindar un servicio idóneo.
- Cada proveedor tiene la obligación de contar con el Libro de Reclamaciones en sus establecimientos. Si el consumidor necesita presentar una queja, solo debe solicitarlo.
- Si tiene problemas, escriba al correo electrónico sacreclamo@indecopi.gob.pe. El Indecopi cuenta, además, con el servicio la Línea gratuita para regiones 0-800-4-4040.

Lima, 21 de junio de 2018

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radio Indecopi
www.indecopi.gob.pe/radio